



Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal

3º Relatório Trimestral 2020

- OUVIDORIA -



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha

Governador

Marcus Vinícius Britto

Vice-Governador

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

Ney Ferraz Junior

Presidente

Raquel Galvão Rodrigues da Silva

Chefe Interina da Controladoria

Régia Marisol Hosana Silva Fernandes

Chefe da Ouvidoria

SCS Quadra 09, Torre B, 1º andar, Edifício Parque Cidade Corporate, Asa Sul
Brasília/DF - CEP 70.308-200

Contato: 3105.3451 / E-mail: ouvidoria@iprev.df.gov.br

VALORES

MISSÃO

“ Trabalhar para a Construção de um futuro previdenciário seguro a seus beneficiários, com menor impacto possível aos contribuintes. ”



VISÃO

“ Ser reconhecido, por beneficiários e contribuintes, pela Excelência na gestão previdenciária no Distrito Federal. ”



VALORES



*Ética
Integridade
Comprometimento
Sustentabilidade
Transparência*

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como um mecanismo de exercício da cidadania, por meio da participação e controle social; e, meio estratégico de apoio à gestão das organizações.

Como instrumento de controle social e de transformação institucional, a partir da análise das demandas encaminhadas pela sociedade, a ouvidoria pode propor mudanças e ajustes nas atividades internas, visando a melhoria da eficiência e qualidade dos serviços ofertados, bem como, o fomento da gestão pública transparente, propiciando o acesso dos cidadãos as informações institucionais/governamentais.

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal desempenha um papel importante na gestão pública, além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos cidadãos, busca a análise e a efetiva resolução das demandas dos cidadãos, perante o órgão.

Assim sendo, destaca-se que, em sua atuação, a Ouvidoria do Iprev/DF visa colaborar com a consolidação de um direito fundamental do indivíduo que é o acesso à informação; a transparência e a moralidade nas ações desenvolvidas; o aprofundamento do exercício da cidadania e o aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos, pelo Instituto de Previdência.

Régia Marisol H. S. Fernandes

Ouvidora do Iprev/DF

OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal é uma das ouvidorias especializadas do Governo do Distrito Federal, integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) e atua no âmbito das questões que envolvam a área de competência da Autarquia Previdenciária, como concessão/pagamento dos benefícios previdenciários de aposentadorias e pensões, recadastramento/prova de vida dos aposentados e seus dependentes, homologação de certidões de tempo de contribuição, auxílio funeral, dentre outros.

A Ouvidoria do Iprev/DF apresenta o 3º Relatório Trimestral de 2020, no qual constam informações sintéticas e analíticas acerca das manifestações e demandas de acesso, registradas e encaminhadas ao Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, através dos sistemas informatizados, abaixo relacionados.

SISTEMA OUV-DF

O Sistema Informatizado de Ouvidoria OUV-DF, é o sistema utilizado para registro e acompanhamento das manifestações (reclamações, sugestões, elogios, solicitações, informações e denúncias) formuladas pelos cidadãos aos órgãos e entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

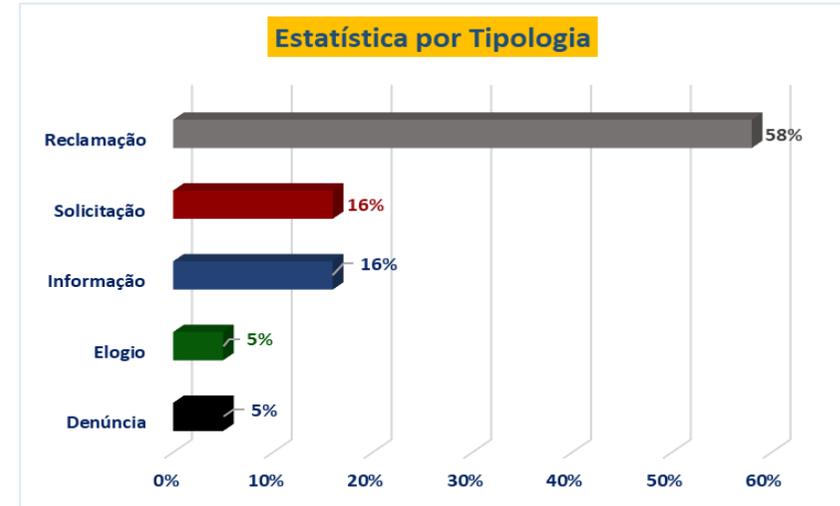
SISTEMA e-SIC

O acesso a informações produzidas e armazenadas pelo Estado é um direito do cidadão garantido pela Constituição Federal e o Serviço de Informações ao Usuário (SIC), por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe demanda de informação aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

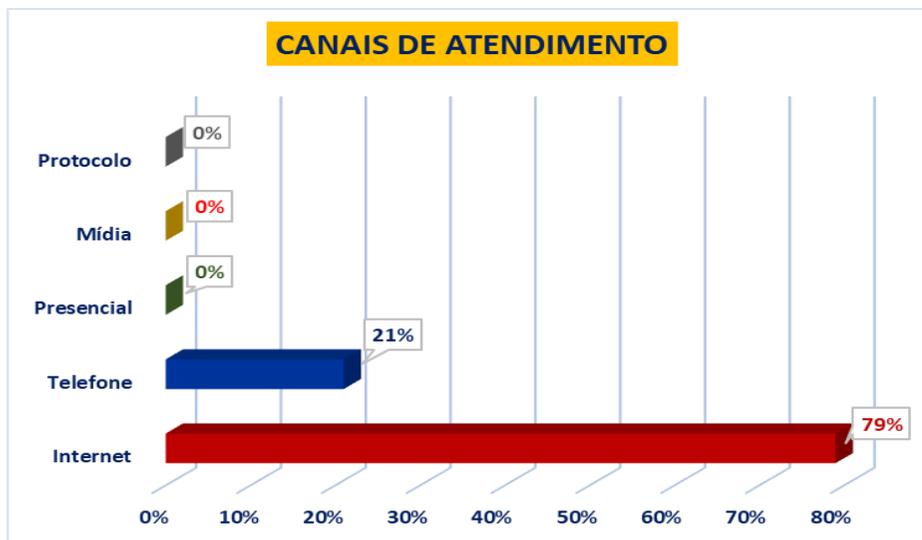
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



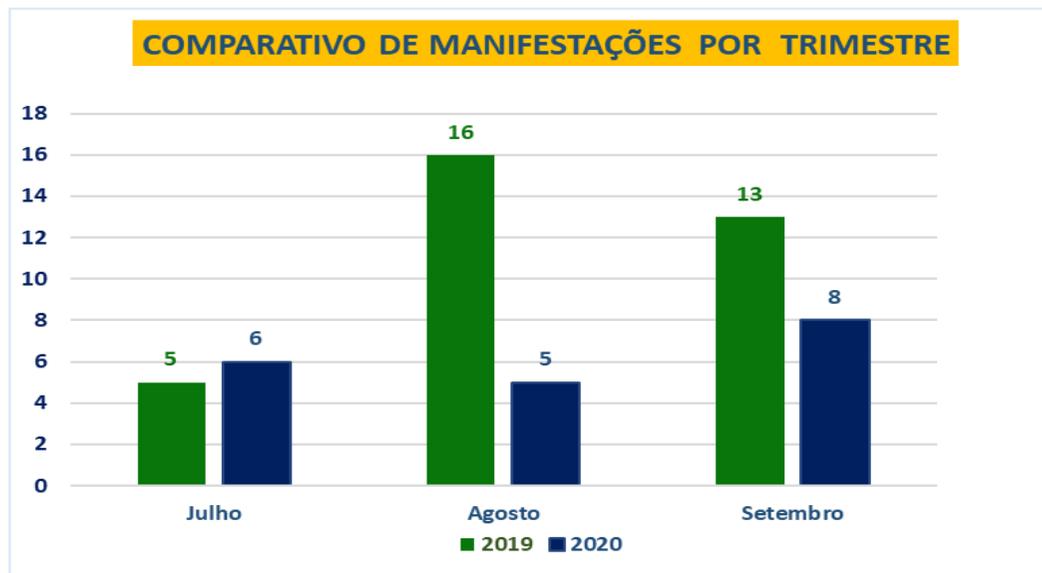
TIPOLOGIA DA MANIFESTAÇÃO



FORMAS DE ENTRADA

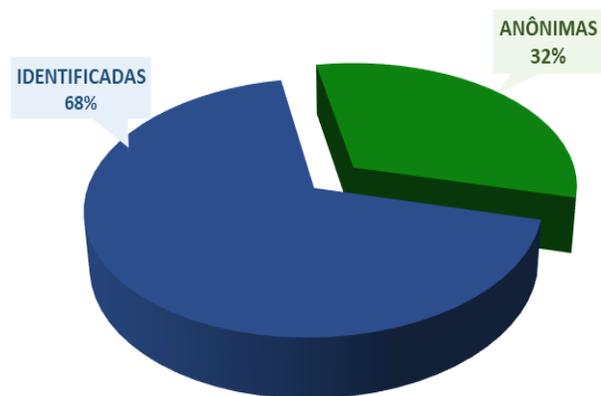


COMPARATIVO POR TRIMESTRE

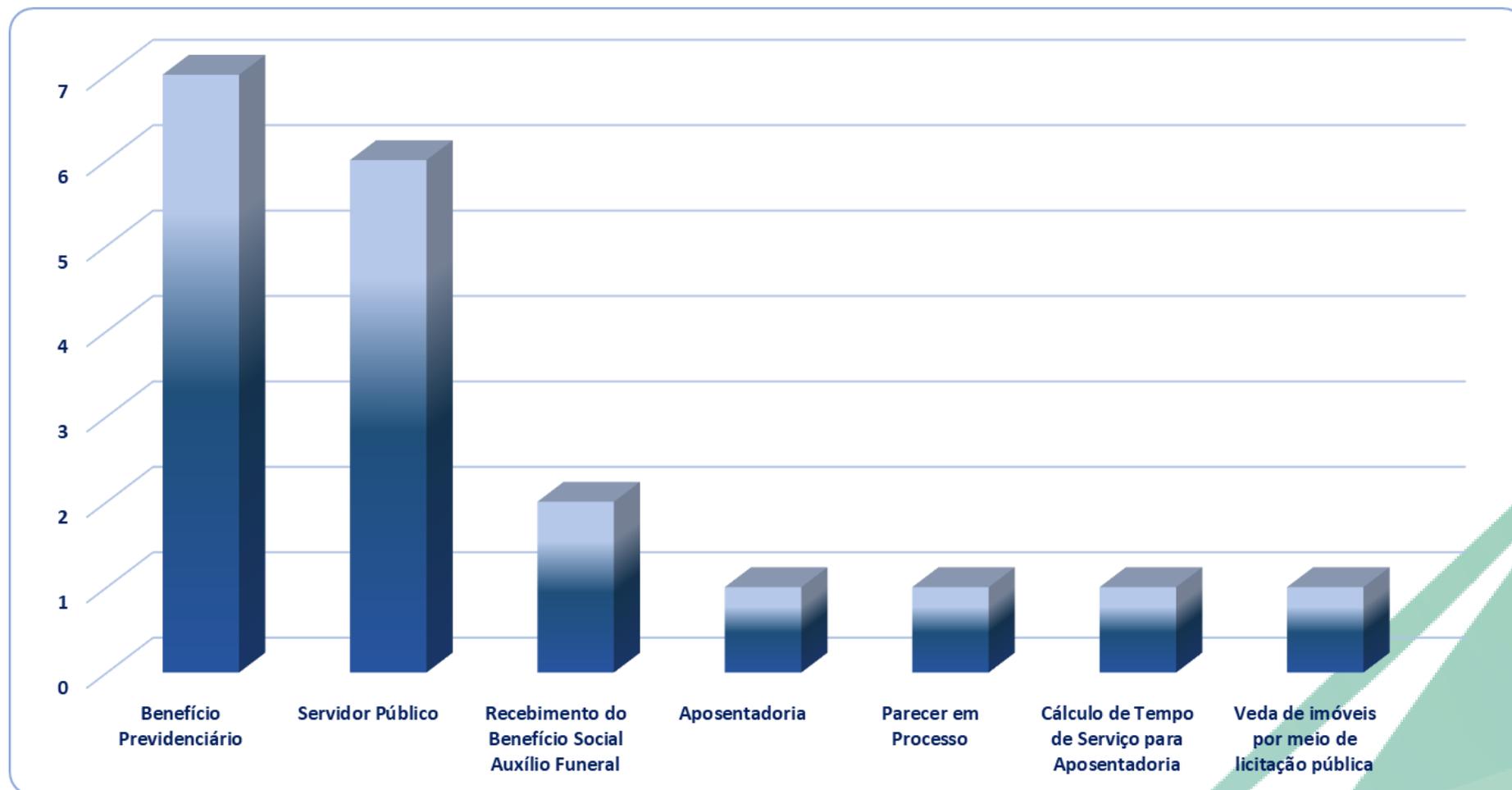


IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

IDENTIFICAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
ANÔNIMA	6
IDENTIFICADA	13

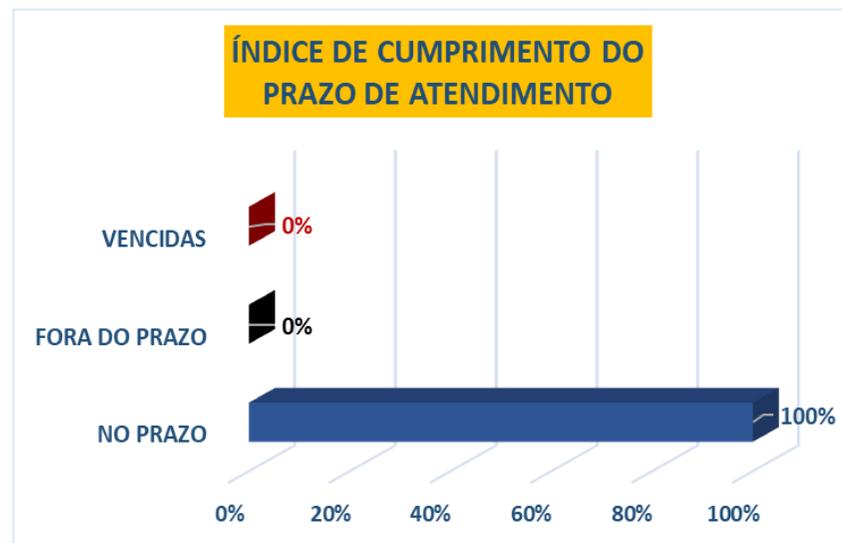


ASSUNTOS DEMANDADOS



PRAZO DE ATENDIMENTO

CUMPRIMENTO DO PRAZO	
NO PRAZO	19
FORA DO PRAZO	0
VENCIDAS	0



PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de atendimento das demandas dos cidadãos-usuários pela Ouvidoria do Instituto de Previdência dos Servidores do Distrito Federal, permaneceu, ao longo do 3º Trimestre de 2020, em prazo inferior ao determinado na legislação vigente.

Em comparação ao 2º Trimestre de 2020, destaca-se que o tempo médio de resposta permaneceu de 7 dias.



AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES



RESOLUTIVIDADE NO 3º TRIMESTRE DE 2020

A Resolutividade é um indicador mensurado através da avaliação do cidadão, após receber resposta relativa à sua respectiva manifestação, classificando como “resolvida” ou “não resolvida”.

É importante destacar que este indicador é mutável e pode ser alterado conforme os cidadãos avaliam e reavaliam as respostas recebidas.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO SISTEMA OUV-DF



DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



e-SIC
Sistema Eletrônico do
Serviço de Informação
ao Cidadão

06 pedidos
respondidos por meio do site
www.e-sic.df.gov.br, que
permite o encaminhamento
de pedidos de acesso à
informação para órgãos e
entidades do Poder Executivo
distrital por qualquer pessoa,
física ou jurídica.

QUANTITATIVO MENSAL

JULHO - 3

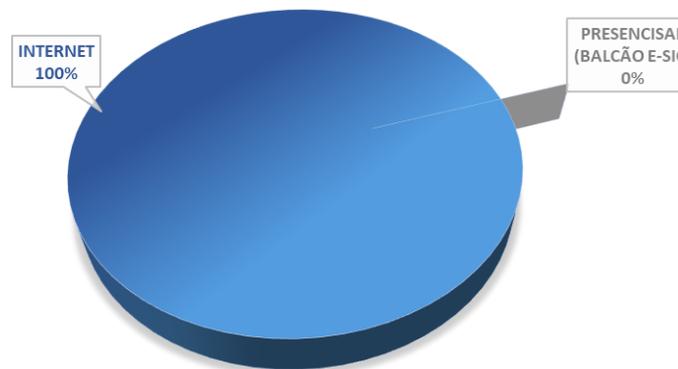
AGOSTO - 1

SETEMBRO - 2



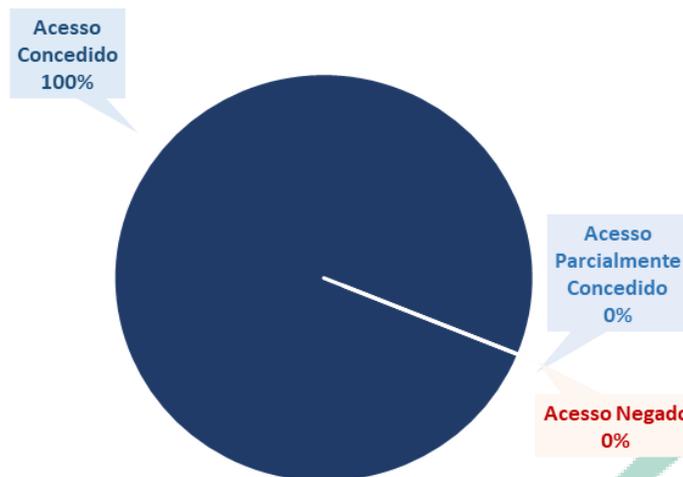
FORMAS DE ENTRADA

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
CANAL DE ATENDIMENTO	QUANTITATIVO
INTERNET	6
PRESENCIAL	0

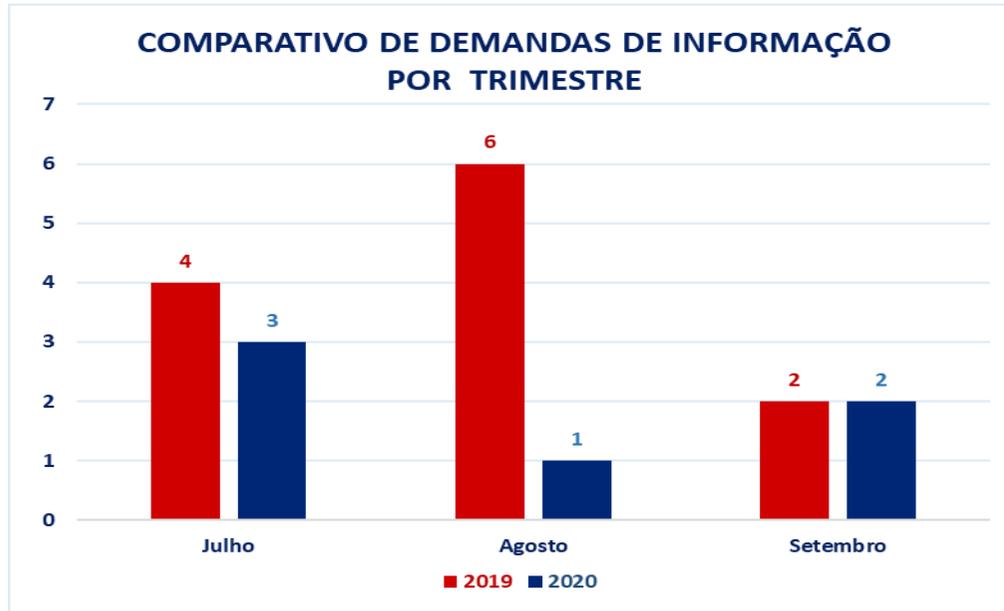


TRATAMENTO CONFERIDO

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
TRATAMENTO	QUANTITATIVO
ACESSO CONCEDIDO	6
ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO	0
ACESSO NEGADO	0



COMPARATIVO POR TRIMESTRE



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA

DEMANDA DE INFORMAÇÃO	
CUMPRIMENTO DO PRAZO	QUANTITATIVO
NO PRAZO	6
FORA DO PRAZO	0

